

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan faktor-faktor *service quality* terhadap kepuasan *customer*.
2. Faktor *service quality* yang paling dominan adalah faktor *empathy* dengan variabel mendengarkan komplain dengan sungguh-sungguh.
3. Didapatkan bahwa penilaian kepuasan *customer* adalah cukup puas terhadap kinerja *service center* gawai X secara keseluruhan dengan nilai persentase indeks CSI sebesar 63,8%.
4. Dari hasil *Importance Performance Analysis (IPA)*, didapatkan usulan:
 - a. Meningkatkan inisiatif *operator service center* gawai X dalam memberikan saran kepada pelanggan
 - b. Mempercepat/meningkatkan kinerja proses perbaikan.
 - c. Mempertimbangkan keseimbangan antara kualitas layanan *service center* gawai X dengan biaya yang dibayarkan oleh *customer* dikarenakan cukup banyak *customer* yang belum bekerja.
 - d. Meningkatkan kedisiplinan bekerja agar *service center* gawai X dapat menepati janji waktu penyelesaian servis.

6.2. Saran

- i. Untuk penelitian selanjutnya, dapat memperluas cakupan penelitian dengan cara menambahkan faktor maupun metode lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, Gloria K.Q. (2011). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal Department of Management Studies, University of Cape Coast*. Vol. 6. No. 5. PP. 203-210.
- Astuti, W. F., Riadi, S., Kholil, M. Analisis Kepuasan Pelanggan Di Pt. X dengan Metode Service Quality. *Jurnal Teknik Industri Universitas Mercubuana Jakarta*. Vol 1. PP. 28–37.
- El Saghier, Niveen M. (2015). Managing Service Quality: Dimensions of Service Quality: A Study in Egypt. *International Journal of African and Asian Studies*. Vol. 9. PP. 56-64.
- E. Ristya Widy. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan Di PT. X Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Teknik Industri Universitas Mercubuana Jakarta*. PP. 28-37.
- Husna, S., & Syukri, A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri, 13(2)*, 103–111.
- Jumailiyah. (2015). Pengaruh Kualias Item Terhadap Reliabilitas Alpha Cronbach Pada Tes Bakat Numerikal Dan Tes Potensi Akademik. *Jurnal Psikologi dan Bimbingan IKIP Mataram 4(1)*. PP. 18–24.
- Junaidi. (2015). Memahami Skala-Skala Pengukuran. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi*. PP. 1-4
- Kesumajayansyah, H., & Yuwono, M. A. B. (n.d.). Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di SF Digital Photo Service. *Jurnal Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta*. PP. 39–46.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Marketing management. Soldering & Surface Mount Technology* (14th ed., Vol. 13). New Jersey: Pearson Education.
- Kurniawati, D. A., Santoso, I., & Ikasari, D. M. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Sari Alang-Alang Merk "Pesona" Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Industri Pertanian Universitas Brawijaya*. Vol 2. PP. 67–75.
- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan, Jilid 1. Edisi IV*. Jakarta: PT. INDEKS.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mustika Aksa. 2011. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Rivirega, K. (2013). Kompensasi Dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bangun Wenang Beverages Company

- Manado. *Jurnal Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi*. 1(3). PP. 853–859.
- Santoso, S. (2015). *Menguasai Statistik Multivariat*. Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa, edisi pertama*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality & Satisfaction: Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wantara, Pribanus. (2015). The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services. *International Journal of Economics and Financial Issues*. PP. 264-269.